



# Les relais-livraison dans la logistique du e-commerce, l'émergence de deux modèles

Virginie Augereau, Laetitia Dablanc, Rémi Curien

## ► To cite this version:

Virginie Augereau, Laetitia Dablanc, Rémi Curien. Les relais-livraison dans la logistique du e-commerce, l'émergence de deux modèles. 2008. hal-00290161

**HAL Id: hal-00290161**

**<https://hal.science/hal-00290161>**

Preprint submitted on 24 Jun 2008

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

***Cahiers Scientifiques du Transport*, numéro spécial sur la logistique urbaine**

**Les relais-livraison dans la logistique du e-commerce, l'émergence de deux modèles**

Virginie AUGEREAU, doctorante INRETS/LVMT

Rémi CURIEN, Master 1 CIMO (UMLV/ENPC/IUP/IFU) et Magistère Urbanisme (Paris I)

Laetitia DABLANC, chercheuse INRETS/LVMT/SPLIT

## **Les relais-livraison dans la logistique du e-commerce, l'émergence de deux modèles**

### **Résumé**

Avec le développement très rapide du commerce électronique depuis les années 2002-2003, les consommateurs européens, notamment en France, en Allemagne, au Royaume-Uni et au Benelux, ont vu s'installer près de chez eux un nombre croissant de relais-livraison, en particulier en zones urbaines. Les relais-livraison sont des points de dépôt et de collecte à partir desquels les clients de la vente à distance vont récupérer les colis commandés par internet ou par courrier. Ces relais remplacent la livraison à domicile, qui suppose une remise en main propre du colis par le livreur au destinataire. Dans cet article, nous proposons de recenser les expériences récentes de relais-livraison en Europe, en étudiant les caractéristiques principales ainsi que les facteurs de réussite ou d'échec. Nous comparons en particulier l'émergence très récente des « consignes automatiques » au déploiement plus ancien (mais qui se fait aujourd'hui sous une forme modernisée) des points-colis hébergés dans les commerces de proximité. La présentation détaillée de quatre expériences (E-box, Kiala, Packstation et Cityssimo) nous permet de dresser des conclusions plus précises sur le devenir de ces réseaux.

### **Abstract**

In recent years, there has been a strong development of pick up points in urban and suburban areas in many European countries (particularly in France, Germany, the United Kingdom, and Benelux). Pick up points are local collection and distribution depots, or boxes, from which consumers can pick up goods they have ordered via home retail services (by mail order or order made on the internet). Their development has paralleled the rapid growth of sales made on the internet since years 2002 - 2003. There was a wide interest for some time in systems that allow unattended deliveries, but apart from collection points on the premises of local shops, the first experiments of pick up points were quite unsuccessful in the 1990s and early 2000s. However, in the last 4 to 5 years, the development of drop boxes and relay points has been remarkable in many European countries. In this article, we propose the identification of the most recent experiments. We present each project's main characteristics and success factors. We present causes of failure when the projects have been abandoned. Two models, in particular, are compared: on the one side, the recently emerging automated "locker boxes". On the other side, the more traditional (but recently modernised) networks of relay-points, located within local shops. We eventually present four of these experiments (E-box, Kiala, Packstation and Cityssimo) in detail, leading us to suggest some conclusions over the future development of these services.

## Introduction

Les années récentes en Europe ont connu un développement important des relais-livraison dans les zones urbaines, notamment en France, en Allemagne, au Royaume-Uni et au Benelux. Les relais-livraison sont des points de dépose et de collecte à partir desquels les clients de la vente à distance vont récupérer les colis commandés par internet, courrier ou téléphone. Ces relais remplacent la livraison à domicile, qui suppose une remise en main propre du colis par le livreur au destinataire.

Inventés par les entreprises de la vente par correspondance il y a plus de 20 ans, les relais-livraison se sont renouvelés avec le développement de la vente par internet au début des années 2000, et de nouveaux concepts (relais entièrement automatisés) sont apparus ces dernières années. Aujourd'hui, deux catégories de relais-livraison coexistent en Europe. D'une part, les points-relais, hébergés par des commerces de proximité qui servent de correspondants de proximité aux enseignes qui vendent à distance ou à leurs prestataires de transport. Aujourd'hui, le réseau le plus important en France est celui de l'entreprise Kiala. Et d'autre part, les consignes automatiques qui sont des boîtes à colis automatisées, accessibles 24 heures sur 24 puisque ne dépendant pas des heures d'ouverture d'un commerce de quartier. Cette dernière catégorie de relais est surtout présente en Allemagne, où l'opérateur postal a développé le réseau des Packstation dans les principales villes du pays. Le tableau de l'annexe 1 montre que ces deux exemples coexistent parmi de nombreux autres réseaux en Europe. Ils sont notamment très présents au Royaume-Uni. En Allemagne, le service de points-relais du groupe Hermes est également en développement rapide.

L'objectif de cet article est d'évaluer l'efficacité de la solution des relais-livraison et d'interroger les conditions d'expansion de sa mise en œuvre. Il s'agit de bien distinguer les intérêts de chacun des acteurs concernés (webmarchands, logisticiens, consommateurs, villes) et de déterminer les facteurs de succès des différents modèles de relais-livraison. Dans un premier temps, nous rappelons le contexte récent du développement de la vente à distance et des livraisons directes aux particuliers (chapitre 1). Nous établissons ensuite un recensement et un état des lieux comparatif des solutions de relais-livraison apparues ces dernières années en France et en Europe. Plus d'une trentaine d'expériences ont été recensées, dont nous montrons les exemples les plus aboutis, comme ceux qui n'ont pu surmonter les difficultés rencontrées (chapitre 2). Nous effectuons enfin une analyse plus approfondie de quatre systèmes : les consignes automatiques Packstation en Allemagne et Cityssimo en France, les points-relais Kiala et le service E-box en France (chapitre 3).

La méthode utilisée est fondée sur une recherche documentaire et bibliographique, ainsi que sur des entretiens avec les responsables des entreprises analysées. Une partie de cette recherche a donné lieu à une présentation lors de la cinquième *International Conference on City Logistics* en juillet 2007 (AUGEREAU, DABLANC, 2007).

## **1. Un nombre croissant de colis sont livrés aux particuliers par un tiers**

### **1.1 Le marché de l'achat à domicile en France et en Europe**

Le marché européen de l'achat à domicile représente environ 4 % du commerce de détail total en Europe. A noter cependant (ALLEN et alii, 2007) que ce chiffre n'inclut pas le commerce entre particuliers (C2C<sup>1</sup>), qui constitue probablement pourtant une part importante des livraisons directes aux particuliers aujourd'hui. Ainsi, en France, selon la FEVAD (Fédération du E-commerce et de la Vente A Distance), eBay constitue tout simplement le site le plus « vendeur » de l'internet français, et son concurrent PriceMinister le troisième site de commerce en ligne en 2007. Ces deux sites, qui regroupent à la fois des vendeurs professionnels et de simples particuliers, ont des chiffres d'affaires plus importants que des sites de B2C très connus comme celui de la Fnac, de la Redoute ou encore d'Amazon. Selon des estimations allemandes (SONNABEND, 2005), 20 % des livraisons de colis de DHL/Deutsche Post résultent de transactions ou d'échanges et dons entre particuliers.

En 2007 en France, le e-commerce (incluant le C2C) a représenté un chiffre d'affaires de 16 milliards d'euros, soit une augmentation de 35 % par rapport à 2006 (FEVAD, 2008). La FEVAD estime que ce chiffre doublera d'ici 2010. La croissance conjuguée du nombre de cyber-acheteurs et de sites marchands explique l'essor de l'e-commerce. On recense pour 2007 environ 20 millions de consommateurs par internet. Près de 37 000 sites marchands existent aujourd'hui (un chiffre à comparer aux 8 000 répertoriés en 2004), ce qui représente plus de 8 % du nombre total d'entreprises en France (FEVAD, 2008). En Allemagne, deuxième plus gros marché des achats en ligne en Europe après le Royaume-Uni, on estime que 30 % en valeur et 42 % en volume du marché du colis viennent des achats en ligne de B2C (DATAMONITOR, 2006). Ce marché relève d'opérateurs traditionnels comme la Deutsche Post (et sa filiale DHL), mais aussi de leurs principaux concurrents UPS, TNT ou DPD, qui sont à la fois actifs dans le B2C et dans le commerce en ligne entre entreprises. Les Allemands reçoivent 580 millions de colis postaux chaque année, soit 7 colis par personne. Ce sont des chiffres comparables à ceux de la France, où chaque résident reçoit annuellement 7,2 colis postaux (chiffres 2005).

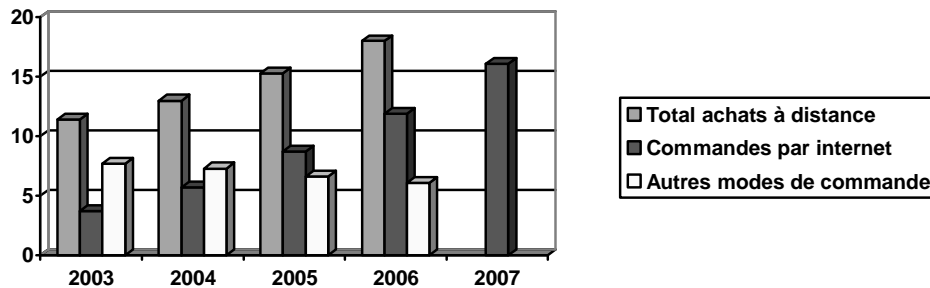
La croissance rapide du commerce en ligne a plus que compensé le déclin d'autres modes de commande à distance comme la consultation d'un catalogue papier suivie d'un courrier ou d'une commande par téléphone (voir la Figure 1 pour la France). Selon l'ACSEL, le chiffre d'affaire du e-commerce en Europe était de 106 milliards d'euros en 2006<sup>2</sup>. Forrester Research (cité par ZDNet.fr, 5 juillet 2006) estime qu'en 2011 près de 14 % des ventes de détail en Europe seront générées par l'achat à domicile, en majorité sur internet.

---

<sup>1</sup> Nous utilisons dans cet article les sigles suivants, devenus conventionnels pour décrire les transactions électroniques : B2B (business to business, ou achat à distance d'une entreprise à son fournisseur), B2C (business to consumer, ou vente à distance aux particuliers), C2C (consumer to consumer, ou transactions entre particuliers). Le C2B (consumer to business) existe également sous la forme, en croissance, des retours de marchandises après un achat à distance.

<sup>2</sup> ACSEL : association pour le commerce et les services en ligne. Chiffre présenté par H. de Maublanc, Président de l'ACSEL, 4<sup>ème</sup> convention e-commerce, 11 septembre 2007.

Figure 1 Chiffre d'affaires des achats en ligne depuis 2003 en France (milliards d'euros)



Données FEVAD

L'achat à distance n'est pas nouveau, il existe depuis longtemps sous la forme traditionnelle de la vente par correspondance, en particulier en France, en Allemagne et au Royaume-Uni. La France a également expérimenté une toute première version du e-commerce avec le minitel dans les années 1980. Un rapport européen publié en 1994 est intéressant à ce titre : « En termes de marché, le réseau *minitel* français offre déjà un exemple encourageant que les clients européens sont prêts à acheter des informations et des services à partir d'un écran, si le prix d'accès est raisonnable. Déjà 30 millions de particuliers et d'entreprises sont abonnés, à travers près de 6 millions de petits terminaux. Le Minitel offre déjà 15 000 services différents » (BANGEMANN, 1994). Notons que ce rapport, censé prédire les défis et les opportunités de la société européenne de l'information, ne mentionnait pas le commerce parmi les axes majeurs de développement des secteurs en ligne.

Envisagé sous l'angle du transport, l'achat à distance se différencie du commerce de détail traditionnel en ce que les biens commandés à distance sont livrés au client par un tiers. Ils sont livrés à son domicile, ou toute autre destination décidée en commun par le client et le transporteur (sur le lieu de travail, dans un relais-livraison, chez un voisin, chez un concierge, etc.).

## 1.2 Modes de commande et types de produits

Selon des données de 2005 de l'EMOTA (*European Trade Association representing E-commerce and Mail Order*), la part prise par internet dans les ventes à distance s'approche de 40 %, moyenne qui varie beaucoup d'un pays à l'autre (de 2 à 70 %, les Pays-Bas ayant le plus fort taux de ventes à distance par internet du monde ; la France, l'Autriche et la Belgique sont également de gros utilisateurs du web). Une récente étude à partir d'un échantillon de 1000 acheteurs à distance en France montre que 41 % utilisent internet, 50 % le courrier postal, 36 % le téléphone (CREDOC, 2006).

Les catégories de produits achetés à distance sont très similaires à travers l'Europe. On trouve à la fois des biens immatériels (billets électroniques pour les voyages ou les loisirs) et des biens matériels. En France selon la FEVAD, environ trois quarts (en valeur) des biens qui sont achetés à distance nécessitent un transport effectif d'une marchandise. Les habits, les chaussures, les

livres, DVD et CD, les produits de beauté, les produits vidéo, les jouets sont les produits les plus achetés en ligne. A noter que seuls 16 % des internautes commandent des produits à partir d'un site non français (et dans 62 % des cas, il s'agit d'un site européen).

Dans un rapport très complet (CAIRNS et alii, 2005), les produits achetés en ligne ont été classés selon leur profil logistique, typologie affinée par ALLIGIER et PATIER (2002), qui insistent notamment sur le temps d'installation que certains de ces produits (comme les meubles) nécessitent. On distingue ainsi :

1. Les produits "postables".
2. Les produits qui peuvent être livrés par une seule personne (informatique, matériel électrique et électronique, etc.).
3. Les produits dont la livraison nécessite deux personnes (meubles, produits encombrants).
4. Les vêtements et chaussures.
5. L'épicerie, l'alimentaire.

A partir d'études faites au début des années 2000, CAIRNS et alii (2005) ont évalué l'impact potentiel et effectif de ces différentes catégories de logistiques à domicile sur le secteur du transport. Les auteurs distinguaient les produits selon leur capacité à générer de nouvelles chaînes logistiques. Les livraisons relevant de circuits postaux traditionnels étaient jugées facilement assimilables par les postes existantes, en raison des réserves de capacité de ces dernières. Les produits devant être livrés par deux personnes étaient jugés comme appartenant à des secteurs coutumiers de la livraison à domicile. Dans ces deux cas, peu de nouveauté logistique était à prévoir, aucune pression importante à l'innovation ne s'exerçant sur ces secteurs. En revanche, l'épicerie ainsi que les produits à livraison « unipersonnelle » étaient, dans les enquêtes étudiées, considérés comme les plus à même de générer de nouvelles chaînes logistiques. Le secteur de l'équipement de la personne (vêtements et chaussures), quant à lui, était, selon les auteurs, destiné à rester dominé par les entreprises traditionnelles de vente par correspondance et de leurs logisticiens attitrés.

Ces estimations restent éclairantes aujourd'hui. La seule grande déviation de la réalité par rapport à ces prévisions est le succès très important et récent des ventes par internet de produits d'équipement de la personne, bien au-delà des entreprises traditionnelles par catalogue. Les produits livrés par une seule personne ont également progressé plus qu'anticipé, alors que les achats alimentaires en ligne ne se sont pas développés autant que prévu.

### 1.3 Les opérateurs de transport et de logistique face au marché des achats en ligne

Malgré de fortes progressions dans l'achat à distance de produits assez inattendus tels que les vêtements, peu d'innovations majeures dans la logistique du e-commerce sont apparues ces dernières années. Les opérateurs postaux traditionnels, les prestataires logistiques des entreprises de vente par correspondance et les grands expressistes (Chronopost, DHL, UPS) restent de très loin les principaux prestataires de la logistique du e-commerce. ColiPoste par exemple, la division colis du groupe La Poste, représente 90 % du marché des livraisons de colis aux

particuliers en France. Quelques créneaux nouveaux sont apparus comme la livraison de produits alimentaires ou la course express. En dehors de ces deux secteurs, peu d'opérateurs sont entrés sur le marché des livraisons directes aux particuliers. En France, Morin Logistic se présente comme le premier prestataire logistique indépendant du e-commerce (même si l'entreprise lyonnaise Venditelli l'a précédé). Le volume traité par Morin est passé de 200 livraisons à domicile par jour en 2000 à plus de 30 000 aujourd'hui. 200 employés travaillent pour ce service et 1,5 millions de consommateurs ont été livrés en 2005. Ses principaux clients sont des sites français populaires comme RueDuCommerce, Topachat-clust ou Alapage. Pour Topachat, Morin offre des services logistiques (entreposage, préparation de commande) mais pas de transport effectif (90 % des transports sont sous-traités, pour l'essentiel à La Poste).

D'autres opérateurs logistiques spécialisés dans le e-commerce incluent Crosslog ou L4-Logistics, identifiés comme « infogisticiens » par ALLIGIER et PATIER (2002). Des logisticiens traditionnels comme SeD Logistique et Sotradel commencent à proposer leur service aux e-commerçants. Mais La Poste (avec ColiPoste) reste le prestataire dominant (FRISON, 2006). Dans les secteurs épicerie-alimentation, de nouveaux opérateurs sont apparus (Star's Services, Toutadom), mais le marché reste limité.

Ce nombre restreint de nouveaux prestataires logistiques dans le e-commerce s'explique naturellement par la complexité et le coût des livraisons à domicile. Le coût du transport des derniers kilomètres est rendu élevé par des tournées fragmentées, des heures de livraison inhabituelles, un grand nombre de destinataires absents. Coliposte/La Poste estime à 20 à 25 % le nombre de destinataires qui ne sont pas à leur domicile lors du premier passage du livreur. Une autre recherche portant sur le Royaume-Uni a montré que plus de 50 % des habitations étaient vides entre 9 et 16h (ce chiffre reflète le nombre croissant de ménages d'une personne et de ménages biactifs). Pourtant, les horaires standard de livraison se situent habituellement entre 8 et 17h (ALLEN et alii, 2007). VISSER et HASSAL (2005) notent que la livraison à domicile est une industrie à forte intensité de main d'œuvre, et très dépendante de la densité des points à livrer. C'est un secteur quasi « monopolistique ou au mieux oligopolistique », dominé par de très gros opérateurs, ce qui ne facilite pas l'innovation et l'apparition de nouveaux acteurs.

De leur côté, beaucoup de commerçants en ligne placent les problèmes logistiques au sommet de la liste des difficultés auxquelles ils sont confrontés pour développer leurs activités. Les relais-livraison sont ainsi apparus comme l'une des solutions possibles à ces coûts élevés de la distribution urbaine.

## **2. Le développement des points-relais et des consignes automatiques**

### **2.1 Des points-relais qui offrent une alternative à la livraison à domicile en zone urbaine**

En France, 28 % des achats réalisés à distance sont d'ores et déjà livrés dans des points-relais (FEVAD, 2008). A Cologne, un sondage mené en 2003 a montré que 15 % des résidents avaient déjà utilisé ces points ou des consignes automatiques. C'est aussi dans les centres urbains que l'intérêt pour ces solutions alternatives aux traditionnelles livraisons à domicile est le plus fort. Dans le centre de Cologne, 61 % des consommateurs préfèrent une livraison en point-relais alors que dans l'agglomération, ce taux est de 34 %, et tombe à 27 % dans la région urbaine au sens



large (ESSER et KURTE, 2005). En 2005, une étude de La Poste a montré que les points-relais arrivaient en deuxième position après le domicile comme lieu de prédilection des ménages pour leurs livraisons, suivis par les bureaux de poste, les gardiens d'immeuble et le lieu de travail (COLIPOSTE, 2005). Une série d'entretiens détaillés semi-directifs auprès de 50 résidents de grandes villes françaises (De CONINCK et FEBVRE, 2007) ont montré une grande diversité de réactions face aux points-relais et aux consignes de type Cityssimo. Dans l'ensemble, les personnes intéressées, notamment pour les consignes ouvertes 24 heures sur 24, présentent « des profils marqués » : célibataires, jeunes et très urbains.

Nous avons identifié 31 expériences de points-relais et consignes automatiques ces dernières années. Elles sont décrites dans l'annexe 1. Selon le CREDOC (CREDOC, 2006), ces points alternatifs sont préférés aux livraisons à domicile quand le client n'a pas de surcoût à payer (tableau 1).

Tableau 1 : Attitude des clients vis-à-vis des alternatives à la livraison à domicile

	<i>Vous choisissez plus fréquemment l'achat à distance si la livraison peut se faire en 24h, sans frais supplémentaires, dans un point de retrait du colis proche de chez vous</i>	<i>Avant de commander, vous regardez toujours la possibilité d'être livré en 24h, sans frais supplémentaire, dans un point de retrait du colis proche de chez vous</i>	<i>Une livraison à votre domicile en 24h ou 48h ne vous intéresse pas si elle entraîne des frais supplémentaires</i>	<i>La livraison en 48h à votre domicile, avec des frais supplémentaires réduits, cela vous donne envie d'acheter à distance</i>	<i>Peu importe les frais supplémentaire, ce qui compte c'est la possibilité d'être livré à mon domicile en 24h</i>
Tout à fait	39%	34%	38%	16%	16%
Plutôt	33%	25%	17%	28%	16%

Source : CREDOC, 2006

Les points de livraison constituent également, en théorie, un choix optimal pour les opérateurs de transport. A partir des études de PUNAVIKI et alii (2001) menées en 2001, qui ont modélisé le coût de différents systèmes de livraison, CAIRNS et alii montrent que le système des relais-livraisons (par exemple les points-relais, les consignes automatiques) est la solution la plus économique (en nombre de kilomètres) pour les opérations de transport. La livraison à domicile dans des plages horaires spécifiques, même si celles-ci sont très larges, est beaucoup moins avantageuse pour les transporteurs.

## 2.2 Les points-relais, une nouvelle forme de distribution dans les années 1980

Les années 1980 ont vu le développement de réseaux de points de livraison alternatifs à la livraison à domicile, à la fois pour répondre aux nouveaux besoins de la clientèle et dans une

logique de réduction du coût du dernier kilomètre. Les points-relais, créés par les entreprises de vente à distance, en ont été la première forme.

*Les prémices.* Au tout début des années 1980, afin de réduire leurs coûts, les entreprises de vente par correspondance imaginent une nouvelle forme de vente inspirée de la vente par réunion largement développée dans les pays anglo-saxons. En France, la société 3 Suisses est la première à utiliser ce modèle, en employant des « ambassadeurs » (clients privilégiés) servant d'interface entre la société de vente à distance et sa clientèle. Véritables agents commerciaux, ils permettent alors une diminution des investissements commerciaux (baisse du nombre de catalogues distribués) comme des frais d'animation et de livraison (relances réalisées par les ambassadeurs, groupage des livraisons...).

Toutefois, sur le long terme, l'« ambassadeur » éloigne l'entreprise de VPC de ses clients finaux. Pour cette raison, la Sogep, filiale logistique de La Redoute et principal concurrent des 3 Suisses, décide de modifier son plan logistique plutôt que commercial en développant un réseau de points de livraison. A la différence des 3 Suisses, les « hôtesse locales » constituant ce réseau ne sont rémunérées que pour réceptionner les colis et recevoir les destinataires pendant leurs heures d'astreinte, sans assurer de service commercial. Mais devant les contraintes financières (coût du dernier kilomètre peu réduit), commerciales (gêne de certains clients à retirer leurs colis chez un particulier) et sociales (heures d'astreinte des hôtesse difficiles à respecter), ce schéma n'a pas réussi à se généraliser.

*Le concept du point-relais.* Devant ces difficultés, la Sogep a décidé de substituer des commerces de proximité aux hôtesse. Le pari est alors que le commerçant, en proposant ce service, y trouve un intérêt financier en augmentant son chiffre d'affaires. Pour intégrer le réseau, le contrat signé entre les deux parties est assez simple. Les commerces de proximité doivent à la fois respecter une clause de non concurrence, présenter une bonne image, posséder une surface de stockage d'au moins 3-4 m<sup>2</sup> et avoir des heures d'ouverture assez étendues. De plus, le stationnement aux abords du magasin doit être facile pour les chauffeurs-livreurs comme pour les clients. Enfin, la motivation du commerçant et sa capacité d'accueil sont primordiales, bien que particulièrement difficiles à mesurer.

C'est ce concept de point-relais qui sert aujourd'hui de modèle. Les entreprises traditionnelles de VPC (qui préfèrent aujourd'hui se dénommer « VADistes ») ont d'ailleurs développé un maillage tel que 85 à 90 % de la population française a accès à un point-relais en moins de 10 minutes. Pour cela, la Sogep propose 4000 « Relais Colis » et les 3 Suisses, 3500 « Points-relais ». En Allemagne, Hermes compte, quant à lui, plus de 13 000 « PaketShops ».

*Les années 2000 : une nouvelle approche.* Depuis 2000, la croissance du e-commerce (chapitre 1) a favorisé le développement de solutions alternatives à la livraison à domicile. Parallèlement, les entreprises déjà implantées ont souhaité densifier leurs réseaux et de nouveaux prestataires ont investi le domaine.

Né de cette tendance, Kiala, qui n'est ni une entreprise de vente à distance, ni un logisticien à proprement parler, a développé un « réseau indépendant de points-relais ». L'idée est alors de « proposer aux commerçants, VPCistes et aux sociétés faisant du télé-achat, une alternative à la livraison en 48 heures à domicile grâce à un réseau de relais de proximité » (D. Payre, co-fondateur de Kiala, Journal du Net, 24 octobre 2002). Pour cela, l'entreprise s'appuie sur une automatisation des livraisons des colis et de leur suivi. Parallèlement, la gestion des commerçants partenaires a été professionnalisée, et le cahier des charges de sélection des points-relais renforcé.

Cependant, le poids de l'investissement technologique a imposé à Kiala un déploiement géographique rapide pour assurer une augmentation constante de ses volumes. Son déploiement en France et aux Pays-Bas a eu lieu en 2002, en Grande-Bretagne en 2006, en Autriche en 2007 et en Espagne en 2008. En France comme au Benelux, cette expansion s'est faite *via* un partenariat avec une grande entreprise, Mondial Relay. Aujourd'hui, Kiala représente presque 160 enseignes et compte 4700 points-relais (chapitre 3).

En vingt ans, ces différents réseaux de points-relais européens ont progressivement développé de véritables innovations technologiques et commerciales en s'adressant d'une part aux particuliers (*via* les vendeurs à distance) et d'autre part aux professionnels (Kiala, à2pas, ChronoRelais). Toutefois, ils ne répondent plus totalement à l'ensemble des besoins actuels d'une clientèle de plus en plus importante et hétérogène.

### 2.3 Un nouveau service proposé : la consigne automatique

Au cours de ces toutes dernières années, un autre type de point de livraison hors domicile s'est développé : la « consigne automatique ». Elle peut prendre la forme de consignes indépendantes ou groupées, gérées à distance par un réseau informatique performant. Ces consignes peuvent être installées dans des espaces publics ou privés, en intérieur comme en extérieur. Mais leur implantation est exclusivement urbaine à ce jour.

Le premier modèle de consignes automatiques implantées à grande échelle en Europe est la Packstation. Cette consigne a été lancée par la poste allemande au début des années 2000. Offrant de nombreux services (dépôt, envoi et récupération de colis, achat de timbres et d'emballage, gestion du paiement...), elle a rapidement rencontré un certain succès, notamment en ville. Nous en détaillons les principales caractéristiques dans le chapitre 3.

En France, ce modèle a été développé par E-box en 2000, Homeport (extension de la société anglaise du même nom) et Consignity en 2004, puis Cityssimo (groupe La Poste) à partir de 2005. E-box fait alors référence à des « consignes automatisées mutualisées », Consignity parle « d'automate logistique intelligent », Homeport offre un service de « consignes mobiles » et Cityssimo préfère le terme d'« espaces colis ». Pour DHL, partenaire de Consignity, le choix du vocabulaire est très important. « Nous avons éliminé volontairement le mot « consigne » qui est très négatif dans l'esprit de nos clients. (...) Le mot automate a été choisi pour montrer qu'il y avait de la technologie » (C. Arvis, DHL France, entretien du 25 juillet 2006). Sous des appellations diverses, ces consignes offrent toutes des services similaires, tout en cherchant à présenter une image valorisante et moderne. Les prestataires proposent un service qui s'appuie sur quatre éléments : la proximité, l'accessibilité (ouverture permanente), la sécurité des clients et des colis (vidéosurveillance, codes, scanners...), la traçabilité des colis.

En résumé, le fonctionnement de ces consignes est le suivant : le client commande sa marchandise sur internet ou par correspondance en donnant l'adresse de la consigne comme lieu de livraison. Le livreur, après s'être identifié, dépose le colis et obtient un numéro de transaction. Le client est alors prévenu de l'arrivée de son colis par email ou SMS. Il peut ainsi le récupérer auprès de l'espace de consignes muni de son code barre et de son code d'accès personnel. Les consignes peuvent être louées en permanence ou bien être attribuées au colis.

Le choix des clients « cibles » peut être très différent d'un prestataire de consignes à l'autre : uniquement les professionnels (c'est le cas de Consignity), les particuliers (Cityssimo) ou bien les deux (E-box). Les « professionnels » sont des techniciens réalisant du service après-vente ou de la réparation, des artisans et commerçants, des transporteurs de fret, des laboratoires ou entreprises expédiant des échantillons... Ce service aux professionnels était déjà très présent dans les pays anglo-saxons avec notamment les réseaux de certains intégrateurs (UPS *via* UPS Store et Mail boxes, FedEx *via* FedEx Kinko's Office et Print Center...) dont les points offraient à la fois des services aux entreprises et des espaces sécurisés de boîtes postales. En France, ce concept est plus récent. E-box a été le premier à proposer des services complémentaires tels que la domiciliation des entreprises, des adresses postales... en plus de ses consignes.

La comparaison des points-relais et des consignes automatiques montre que les services qu'ils proposent ne sont pas véritablement positionnés sur les mêmes segments. Si le principal atout de la consigne est son accès 24 heures sur 24, ceux du point-relais sont la couverture territoriale, la faible consommation d'espace et la présence humaine. Aujourd'hui, il n'y a pas véritablement de concurrence et certains acteurs utilisent les deux de façon complémentaire, comme c'est le cas pour DHL.

*Une multiplicité d'espaces utilisés.* Comme pour les points-relais, les espaces de consignes répondent à des critères d'accessibilité, de stationnement et de surface. Toutefois, les espaces utilisés sont beaucoup plus hétérogènes.

Des espaces privés. Ces espaces appartiennent ou sont loués par les prestataires et peuvent avoir une configuration de « boutique ». C'est le cas pour E-box et Cityssimo. E-box disposait ainsi à Paris d'un local de 22 m<sup>2</sup> répartis en 12 m<sup>2</sup> dédiés aux 60 consignes et 10 m<sup>2</sup> de bureau utilisés par le réceptionniste. Ce modèle semble d'ailleurs être spécifique à la France, la plupart des autres consignes urbaines étant directement accessibles. Ces espaces peuvent aussi être plus atypiques. C'est le cas de Tower24, un prototype fonctionnant comme une tour sécurisée entièrement automatisée de 10 mètres de haut (Allemagne).

Les parkings. L'implantation dans les parkings, aériens comme souterrains, est stratégique en terme d'accès, en particulier pour les consignes s'adressant aux professionnels (Consignity). Cette localisation évite à la fois la perte de temps, le stationnement illicite, la congestion et la verbalisation pour le livreur comme pour les destinataires des marchandises.

Les espaces commerciaux. Plus utilisés en Angleterre, les espaces commerciaux permettent de bénéficier à la fois de l'accessibilité et d'une fréquentation régulière des clients. ParcelXchange, spécialisé dans le service aux professionnels, a choisi de s'implanter dans les stations-services (4000 points en Angleterre dans les stations Tesco, Texaco, BP...), de même que Bearbox (200 points). D'autres ont choisi les centres commerciaux comme POD de la Jersey Post (4 sites), ou les supermarchés (Cityssimo dans des supermarchés Casino à Paris et Lyon).

De nouvelles boîtes aux lettres. Certaines consignes peuvent être installées n'importe où, très facilement et très rapidement. Elles peuvent être « mobiles » comme celles de Homeport, la consigne est alors reliée à un boîtier fixé dans le mur qui commande l'attache de la « boîte ». Mais elles peuvent aussi prendre la forme de boîtes aux lettres sécurisées de grande dimension (Bearbox, Hippobox...).

Sur voirie. Seul le service Packstation l'utilise. Ses consignes sont présentes partout et en particulier sur la voirie. Ce cas n'existe qu'en Allemagne où les municipalités donnent leur accord pour l'implantation de nouveaux mobiliers urbains.

Dans les gares et stations de métro. Un premier espace Cityssimo souterrain a été inauguré fin 2007 dans la salle d'échange de la station Châtelet-les Halles à Paris, imposant au client d'être muni d'un titre de transport pour avoir accès à son colis.

## 2.4 Quelles réussites aujourd'hui?

Bien que différents, les deux systèmes de points-relais et de consignes automatiques ont tous les deux connu des succès. Ces prestataires n'ont cependant pas tous rencontré le même niveau de réussite. En ce qui concerne les consignes, la Packstation se développe de façon satisfaisante, même si, pour l'instant, seules 1000 stations ont été installées dans les villes allemandes (chapitre 3). En France, E-box n'a pas connu le décollage attendu (le service de consigne a été arrêté en novembre 2007 - chapitre 3), Consignity a un bilan positif mais minime (en terme de volume d'activité) après deux années d'exploitation et Homeport a mis un terme à ses activités après plusieurs essais. Dans le cas des points-relais, Kiala montre aujourd'hui un succès grandissant alors que d'autres expériences ont échoué, comme Alvéol et Zendis (filiale de Hachette Distribution en collaboration avec les nouvelles messageries de la presse parisienne). Pour ce qui concerne Cityssimo (chapitre 3), le service se développe progressivement. Le taux d'échec de livraison (pourcentage de colis qui ne sont pas retirés par les clients) est seulement de 4 %, ce qui représente, pour La Poste, l'un des indicateurs majeurs de réussite, même si la rentabilité économique du nouveau système n'est pas encore assurée.

*Une base solide.* Dans la mise en place des réseaux de points-relais comme de ceux des consignes urbaines, certains principes fondamentaux sont essentiels à la réussite des projets. Comme pour toute création d'entreprise, une étude de marché bien ciblée est indispensable. Pour les plus petits prestataires, elle est en effet un signe de crédibilité lors de la prospection de partenaires et de clients. Par exemple, si Consignity a bien affiché son orientation vers les professionnels dès le début (ce qui a suscité l'intérêt de DHL), les réorientations successives d'E-box lui ont probablement nui.

La seconde étape consiste à créer des partenariats. Ils peuvent prendre plusieurs formes et être conclus avec des partenaires très différents (les municipalités, les e-commerçants, les intégrateurs...). Les municipalités peuvent jouer un rôle important en matière d'implantation, surtout pour les consignes automatiques comme ce fut le cas avec les villes allemandes qui ont très rapidement donné leurs accords pour l'implantation de la Packstation. En France, le principe de non discrimination (ainsi que d'autres raisons comme la volonté de certaines villes de limiter le mobilier urbain et le refus des Architectes des Bâtiments de France) rend très compliquée l'utilisation de la voirie publique par des prestataires de consignes urbaines. Toutefois, la ville de Paris a fortement soutenu Consignity en l'autorisant à s'implanter à titre quasiment gratuit dans ses parcs de stationnement. En plus de cette aide directe, l'affichage du soutien d'une ville joue un rôle important en termes d'image. Un autre type de partenaire est bien sûr le partenaire économique. Il apporte les volumes, donc un chiffre d'affaires et une stabilité nécessaires pour que le prestataire de relais-livraison atteigne une taille critique. Plusieurs types de partenariats existent : entre un grand groupe et une petite structure (Consignity/DHL, Kiala/VADistes, Tower24/Otto), entre grands groupes (Sogep/TNT, UPS/Mail Boxes, ...), entre structures du même groupe (Packstation/Deutsche Post et Cityssimo/La Poste).

*Les freins au développement.* Même avec de bonnes bases, il existe de réels freins au développement. La question de la confiance est particulièrement difficile à gérer pour ces prestataires, pour qui la lenteur à atteindre l'économie d'échelle est souvent fatale.

Cette question peut être traitée à plusieurs niveaux : le client initial, le transporteur et le client final. Le changement est très difficile pour le client initial (l'entreprise de vente à distance) parce que l'utilisation des consignes ou des points-relais nécessite parfois des modifications profondes de son mode de fonctionnement. Ainsi, il faut tout d'abord convaincre le comité de direction de l'entreprise, puis réorganiser les parcours, la gestion des magasins et les stocks... Ces changements dans l'organisation sont souvent synonymes d'une démarche longue, lourde, mais aussi risquée, avec des négociations à la fois en interne comme en externe pour que le système fonctionne bien et rapidement. La question de la sécurité est aussi une préoccupation majeure pour les entreprises qui ne peuvent s'appuyer sur des expériences antérieures.

Pour les points-relais, parce que les VADistes ont déjà une bonne connaissance de l'organisation de ces réseaux, le recours à des prestataires extérieurs a été assez naturel. Mais pour les consignes, ces mêmes entreprises sont beaucoup plus sceptiques : « On peut l'envisager dans une logique de niche vis-à-vis de certains clients, et plus particulièrement les clients qui privilégient l'horaire d'ouverture. On y viendra probablement, mais pour l'instant ce n'est pas une priorité ... Le schéma économique est quand même très difficile » (R. Coms, PDG - Sogep, entretien du 5 juillet 2006). Et il en est de même pour le directeur logistique de Hermes : « Au lieu de l'anonymat des distributeurs automatiques, nous avons fondé notre développement sur l'humain, et cela fonctionne bien avec nos clients » (H. Schneider, directeur logistique - Hermes, communiqué de presse du 20 novembre 2006).

Quant aux transporteurs, les contraintes urbaines les ont poussés à utiliser (mais encore de façon marginale) ces solutions alternatives *via* des développements en interne (Packstation) et des partenariats (voir ci-dessus). Toutefois les contraintes de temps que leur impose leur métier laissent peu de place à l'erreur, aussi préfèrent-ils, d'une manière générale, s'appuyer sur des réseaux déjà existants et bien rodés.

Les clients finaux sont les plus faciles à convaincre. Leurs contraintes sont moins fortes et leurs exigences plus simples (par exemple, les économies de temps, de prix, de sécurité). Les difficultés rencontrées avec le client final sont donc totalement différentes. Les prestataires doivent, en effet, s'adapter à un client devenu de plus en plus « imprévisible », sans savoir quels seront les comportements et attentes futurs du consommateur. De plus, pour l'extension d'un réseau, il est très difficile de réappliquer un modèle, en particulier dans le cadre d'un développement international où les cultures et les contraintes varient d'une région à une autre.

En résumé, les services les plus proches de modèles traditionnels sont aussi ceux qui connaissent la plus forte croissance. Quant aux plus innovants, ils cherchent encore leur voie aujourd'hui, et plus particulièrement quand ils s'adressent aux particuliers. Remarquons également que les boutiques de consignes automatiques, comme E-box ou Cityssimo, représentent un poste budgétaire immobilier important, et une consommation d'espace (en centre-ville) peut-être disproportionnée par rapport à leur fréquentation effective. Les consignes de type mobilier urbain (Packstation) ou les relais-livraison de type Kiala sont plus efficaces à ce titre.

*La Poste, la référence ?* Quels que soient les pays des systèmes que nous avons étudiés, les services postaux traditionnels constituent une référence à plusieurs titres. Ils ont servi de modèle

aux nouveaux réseaux, ils sont eux-mêmes prestataires de consignes et de points-relais, et enfin, ils sont perçus par certains prestataires comme « le » service à concurrencer.

Les services postaux des différents pays européens ont en effet commencé à développer leurs propres réseaux. Les premières consignes urbaines ont été opérées par la Deutsche Post avec Packstation, la Jersey Post a aussi utilisé des consignes depuis 2003 avec POD et La Poste a développé Cityssimo. Aux consignes, la Royal Mail a préféré les points-relais avec les Local Collects - bureaux de poste qui offrent un service de points-relais. L'intérêt des services postaux pour ce type d'activités vient en grande partie du fait qu'ils traitent déjà d'importants flux de courrier et de colis. Ainsi Packstation et Cityssimo s'insèrent dans des groupes postaux, la Deutsche Post et La Poste, par lesquels transitent respectivement 2 millions et un million de colis chaque jour. Le service proposé s'inscrit donc directement dans la continuité du métier des postes, en proposant un nouveau service aux clients existants tout en générant des économies (de temps, de transport, d'argent).

Mais cette stratégie a aussi inspiré des concurrents potentiels. Parmi eux se trouvent les intégrateurs. Par exemple, DHL Express en France utilise aujourd'hui trois types de solutions: les « express centers », les automates logistiques et les points-relais. UPS a aussi développé ses propres « bureaux de poste » avec Mail boxes, tout comme Chronopost avec le récent réseau ChronoRelais, mis en place en partenariat avec Altadis (réseau de 3000 buralistes qui, en plus de la vente de cigarettes, timbres et titres de transports publics, offrent un service de point-relais). A une plus grande échelle, Hermes en Allemagne se positionne comme le principal fournisseur de B2C, en concurrence avec la Deutsche Post : « pour la première fois, il y a plus de PaketShops Hermes en Allemagne que de bureaux de poste locaux » (H. Schneider, Hermes). La récente libéralisation du marché du courrier en Allemagne devrait renforcer encore la concurrence.

Pour les nouveaux prestataires, le marché de la poste est devenu un véritable leitmotiv. D. Payre disait « Nous sommes en train de réinventer la poste » (FONTAINE, 2006) et A. Mercier, fondateur d'E-box, a, quant à lui, écrit un article intitulé : « Quelles autres postes pour la France ? »... Remarquons cependant qu'il est plus difficile pour ces prestataires de se développer dans les pays où la poste est très présente, et au contraire plus facile pour eux d'investir dans des segments que la poste néglige. « Le marché britannique est très prometteur, non seulement parce qu'il est très mature, mais aussi parce que le principal opérateur postal local s'est retiré de la livraison à domicile de colis » (L. Pirenne, Kiala, Journal du Net, 17 août 2005).

### **3. Quatre trajectoires singulières de développement de relais-livraison**

#### **3.1 E-box : l'échec d'une tentative d'opérateur global**

L'objectif d'E-box était de proposer des services, accessibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour la réception et l'envoi de courriers, colis et recommandés dans des dépôts E-box, espaces intérieurs sécurisés dotés de consignes automatiques. Le mécanisme prévu était le suivant : les clients demandent, au moment de leurs achats sur des sites en ligne, que leurs courriers et colis soient expédiés à un dépôt E-Box. Cela nécessite au préalable que ces e-commerçants soient homologués « E-box ». Au dépôt E-Box, les courriers et colis, en provenance de tout opérateur postal et de tout transporteur, sont traités et triés. Le département transport et logistique interne

d'E-box, CitEbox Logistic System TM, se charge ensuite d'acheminer rapidement ces courriers et colis jusqu'aux Agences Postales Rapides (APR) choisies par les clients, où ceux-ci, avertis de la disponibilité des produits par SMS, email ou courrier, et munis de codes personnels, peuvent en prendre possession à leur convenance (site internet de E-box, 2007).

Or, l'expérience s'est arrêtée à la fin de l'année 2007 faute de clients en nombre suffisant. Créée en mars 2000, E-box, société indépendante au capital de 1,7 millions d'euros, a ouvert en 2004 le premier point-colis automatique à Paris, dans le 10<sup>e</sup> arrondissement. Le concept d'APR est présenté en 2005. En 2006, la société est nominée deux fois aux World Mail Awards, dans les catégories innovation et technologie. Toutefois, elle rencontre des difficultés croissantes pour développer son service. Elle ne parvient pas à déployer un réseau d'APR dans Paris. En novembre 2007, son gérant A. Mercier annonce sa décision de mettre fin au service expérimental E-box. La société se recentre désormais sur la technologie et a présenté, au salon « Post expo » de Barcelone, un nouveau prototype pour automatiser l'expédition des colis (A. Mercier, 2007).

Comment expliquer cette évolution chaotique ? Quels sont les acteurs concernés ? Quels sont les enjeux ? Le service E-box est à la fois un système organisationnel et un système technique, et il a existé une évidente complexité technique, d'ailleurs en lien avec la complexité organisationnelle. Par ailleurs, les relations entre la société E-box et le groupe La Poste ont été pour le moins conflictuelles. En 2004, E-box, après de nombreux contacts « qui semblaient fructueux » selon A. Mercier, n'a pas été choisie par La Poste pour développer un réseau de consigne automatique. L'opérateur postal lui a préféré, sur le modèle de la poste allemande, un système technique isolé, choisissant de ne pas s'encombrer d'une innovation organisationnelle. C'est la société ByBox (britannique), utilisée déjà par la Jersey Post, qui a été choisie pour la technologie de Cityssimo. Cela permet à La Poste de rester maître du processus, qui reste en circuit fermé (seuls les envois Coliposte suivis peuvent être pris en charge par le système). Le concept d'E-box était différent, puisqu'il s'agissait de proposer un service de collecte des colis ouvert à plusieurs (voire tous les) opérateurs. Après cet échec, la société E-box a alors tenté vainement de nouer des partenariats avec un certain nombre d'industriels pour équiper leurs locaux d'APR, afin de les mettre à disposition de leurs employés, à l'image de Packstation en Allemagne qui fournit à des entreprises comme Microsoft ou Siemens Medical Services des consignes automatiques dans leurs locaux.

Les municipalités jouent aussi un rôle important dans l'histoire d'E-box. Une ville peut tout d'abord, à travers ses réglementations, édifier des contraintes pour les transporteurs qui doivent livrer en ville, permettant à des services comme E-box de se développer. En outre, considérant les externalités négatives dues aux transports de marchandises en ville, les pouvoirs publics peuvent vouloir favoriser l'essor d'une ingénierie logistique dédiée au territoire urbain. La société E-box a cependant échoué à développer un partenariat avec la Mairie de Paris pour bénéficier de localisations des consignes automatiques dans la rue ou sur des places, comme c'est le cas de Packstation en Allemagne.

### 3.2 Le succès des relais-livraison professionnalisés de Kiala

Kiala est une start-up belge créée en 2000 par D. Payre, le fondateur de l'association Croissance Plus, et M. Fourrier, ancien du MIT et spécialiste de l'économie de la logistique. Kiala facilite la vente à distance et la livraison des colis aux particuliers en s'appuyant sur un réseau indépendant



composé actuellement, en Europe (essentiellement en France), de 4 600 commerces de proximité servant de relais-livraison. Kiala s'affirme comme le leader européen des réseaux indépendants de points-relais. Son originalité par rapport aux relais traditionnels (récompensée en mai 2005 par un *World Mail Award* dans la catégorie « technologie ») est l'automatisation du suivi des colis et des activités de livraison. Kiala a ainsi « industrialisé » le point-relais traditionnel. Kiala transporte aujourd'hui plus de 50 000 colis par jour en Belgique, en France, au Luxembourg et aux Pays-Bas. Introduite en Belgique en raison de la taille du marché et de la présence (pré-requise) de tous les grands vendeurs à distance européens, la société s'est ensuite développée en France qui constitue aujourd'hui les deux tiers de son activité. Kiala est en train d'étendre son réseau au Royaume-Uni, en Allemagne, en Autriche, au Danemark et en Espagne. Une extension en Europe de l'est et au Japon est envisagée sur le long terme. En plus de cette expansion géographique, Kiala a pour objectifs l'augmentation de la densité du réseau et la diversification des services offerts (service après vente, C2C).

Kiala développe exclusivement des partenariats privés, avec des vendeurs à distance, des investisseurs institutionnels, des commerçants et des transporteurs locaux. Le réseau Kiala s'est constitué grâce à la récupération partielle du réseau de La Redoute (40 des 100 points-colis), suivie par celle de Mondial Relay, subsidiaire des 3 Suisses en Belgique et au Luxembourg. En 2002, D. Payre affirmait : « Aujourd'hui, les vendeurs à distance traditionnels ont des volumes quarante fois plus importants que ceux du e-commerce. Pour réussir dans ce secteur, il faut donc travailler avec ces grands vendeurs à distance qui apparaissent aussi comme des grandes sociétés du e-commerce ». La situation est différente aujourd'hui, depuis le développement massif des activités sur internet et l'apparition de nouveaux acteurs (chapitre 1), même si ce fonds de commerce reste très important pour Kiala. En février 2007, la société comptait 156 sites clients parmi lesquels les plus grands noms de la vente à distance en Europe (Bertelsmann, Karstadt Quelle Neckermann, Otto, Pinault Printemps Redoute, Yves Rocher, ...), de grands e-commerçants (Alapage, Cdiscount, Pixmania, RueDuCommerce, ...), mais également de plus en plus de chaînes de distribution lançant des activités de vente par internet (Carrefour, Ikea, Kiabi, ...). Kiala a aussi décroché des contrats avec Otis, Hewlett-Packard et IBM pour la fourniture de pièces détachées à leurs techniciens de terrain. Ce chiffre d'affaires récurrent permet de compenser les fluctuations des livraisons aux particuliers (pic à Noël, creux en période estivale).

Deux réseaux principaux existent donc : un réseau orienté vers le client et un réseau orienté vers les professionnels pour les livraisons urgentes des expressistes, les VRP, les techniciens sur le terrain.

L'entreprise compte à son capital de grands investisseurs institutionnels, et en particulier des fonds d'investissements proches de la Poste française et de la Poste hollandaise. Cela permet à l'entreprise d'investir pour diversifier son offre. Le réseau a par exemple signé des accords de logistique de retour avec quelques sociétés, dont Free en France, pour permettre à leurs clients de déposer leurs produits. En parallèle, Kiala a investi le segment en pleine croissance des retours vers des centres de réparation ou l'échange standard d'appareils électroniques défectueux ou en fin de vie, pour des sociétés comme Free (échange de l'ancienne Free Box contre la nouvelle) ou Ikea (communiqué de presse Kiala, 2007). Le C2C est un autre axe de développement, en transformant les points-relais en points de vente de prestation de transport. Les particuliers mais aussi les petites entreprises pourraient ainsi faire livrer leurs produits d'un point Kiala à un autre. D'ores et déjà, les clients d'eBay Belgique et Pays-Bas peuvent envoyer et recevoir *via* Kiala les objets achetés aux enchères.

Pour acheminer les colis aux différents points-relais, Kiala fait appel à des transporteurs locaux indépendants. En ce qui concerne les commerçants qui accueillent les points-relais (stations-service, petits supermarchés, librairies, commerces de proximité), ils doivent satisfaire un certain nombre de conditions déjà énoncées plus haut pour signer un contrat avec Kiala. En échange, chaque commerçant est rémunéré entre 25 et 30 centimes d'euros le colis.

Enfin, Kiala a envisagé de créer un partenariat avec Chronopost et ses bureaux de tabac d'Altadis comme points-relais, son principal concurrent sur le marché français. Selon le PDG de l'entreprise, les discussions engagées avec Chronopost n'ont pas abouti. L'autre concurrent émergent est Cityssimo, le système de consignes automatiques proposé par La Poste (chapitre 3.4).

*Les facteurs de succès de Kiala.* On peut distinguer deux raisons majeures au succès de Kiala : son alliance précoce avec les grands vendeurs à distance et l'innovation technologique du service proposé. On l'a vu, le réseau Kiala s'est constitué grâce à la récupération de réseaux de La Redoute et de Mondial Relay. Cette opération a facilité la rapide implantation de Kiala et a permis de limiter les coûts de recherche de partenaires. Ces partenariats se sont révélés précieux pour inspirer confiance aux sites vendeurs, aux transporteurs et aux consommateurs en bout de chaîne. Ils ont offert à l'entreprise belge un excellent maillage<sup>3</sup>, qui permet d'économiser le dernier kilomètre de livraison, le plus cher. Le système reviendrait de 10 à 15 % moins cher qu'une livraison à domicile (FONTAINE, 2006). Le succès de Kiala s'explique aussi par son effort technologique : d'une part la création d'un logiciel performant, d'autre part la mise en place d'une nouvelle plate-forme logistique. Le procédé gère les flux de données depuis et vers les clients finaux, les entreprises de ventes directes, les points d'enlèvement et de livraison, et les transporteurs. Le réseau s'est doté d'une nouvelle plate-forme de tri, mise en service en avril 2006 à Orléans. A partir de cette plate-forme, un réseau de transport en étoile permet une livraison directe des 20 agences régionales de Mondial Relay.

### 3.3 Le développement progressif de Packstation en milieu urbain

Packstation est un système mis en place par la Deutsche Post à Dortmund et Mayence en 2002. Il s'agit du premier exemple de consignes automatiques urbaines déployées sur une large échelle en Europe. Il offre gratuitement aux professionnels et aux particuliers la possibilité d'accéder à leurs paquets 24 heures sur 24. Le système peut également servir à retourner les envois.

Ce service automatique était d'abord destiné à remplacer des bureaux de poste en milieu rural, mais après avoir acquis une grande popularité lors de tests dans des aires urbaines, Packstation est resté en ville. L'innovation, qui repose sur une technologie Siemens, a été primée en 2004 comme le produit postal le plus innovant.

L'originalité du système est en partie constituée de la localisation dans la rue des consignes Packstation. Les municipalités allemandes ont en effet garanti les conditions nécessaires à

---

<sup>3</sup> Il existait, en juillet 2007, 32 points-relais Kiala à Paris, soit un point-relais Kiala tous les 3,3 km<sup>2</sup> et tous les 639 hab/km<sup>2</sup>. A Bordeaux, la densité était de 1 point-relais tous les 6,17 km<sup>2</sup> et tous les 545 hab/km<sup>2</sup>, à Toulouse, elle était de 1 tous les 13,14 km<sup>2</sup> et tous les 367 hab/km<sup>2</sup>, et à Nantes, elle était de 1 tous les 7,24 km<sup>2</sup> et tous les 481 hab/km<sup>2</sup>.

l'installation de ce nouveau type de mobilier urbain. D'autres lieux publics sont utilisés (gares, universités), ainsi que les locaux de certaines grandes entreprises.

Si le réseau est encore modeste en taille (un peu moins de 1 000 Packstation, exclusivement en Allemagne), il est en croissance et semble avoir surmonté la première phase d'expérimentation. Il est aujourd'hui disponible dans toutes les villes allemandes de plus de 100 000 habitants, accessible à plus de 20 millions de personnes. Près de 650 000 personnes étaient inscrites au réseau en 2007. Packstation est davantage implanté à l'ouest du pays qu'à l'est. Le service est concentré sur les grandes aires urbaines et les centres d'affaires.

L'abonnement au service et son utilisation sont gratuits. Le client se voit remettre un numéro d'identification personnel, un mot de passe internet et un plan de la ville sur CD Rom localisant toutes les stations. Il doit indiquer la station dans laquelle il souhaite récupérer son colis. Lorsque le colis a été livré, le destinataire est alerté par email ou SMS. Le client peut aussi envoyer des colis. Pour adresser un paquet, il suffit de fournir son nom, son numéro de poste (numéro d'identification du client) associé à la Packstation avec le nom de la rue et le numéro de la Packstation du destinataire.

Packstation a pour caractéristique de fonctionner à l'intérieur d'un seul groupe, le service postal allemand et sa filiale DHL. La Deutsche Post apporte du volume et donc de la stabilité au service Packstation qui peut ainsi atteindre une taille critique. Packstation entretient aussi des partenariats avec des sociétés comme BASF, Microsoft ou SAP qui souhaitent disposer de consignes dans leurs locaux pour prendre en charge les colis personnels de leurs employés qui devraient sinon être traités par leurs services de courrier.

Le profil type d'utilisateur régulier (plus de 24 colis par an) est celui d'un homme trentenaire vivant en ville (habitat collectif) dans un ménage de deux personnes et ayant de hauts revenus (Packstation, 2007). Des enquêtes auprès des utilisateurs ont montré que l'utilisation de Packstation va de pair avec une augmentation de la fréquence d'achat à distance.

L'un des principaux freins au succès de Packstation révélés par ces enquêtes a trait aux sentiments de manque de confiance et d'insécurité des clients. Les vendeurs à distance, en particulier, peuvent être beaucoup plus sceptiques à l'égard des consignes automatiques qu'à l'égard des points-relais qui leurs sont plus familiers. Ils jugent le service « pas très facile pour le client », ou alors réservé à certains clients très ciblés, ou encore trop automatisé, pas assez humain (SONNABEND, 2005). Quant à la sécurité du service, il s'agit d'une préoccupation majeure des clients finaux, et donc indirectement des autres acteurs du marché.

### 3.4 Le développement beaucoup plus lent de Cityssimo

La Poste déploie depuis 2005 un réseau d'automates de livraison des colis dans des espaces dédiés et sécurisés. Le service est gratuit, et l'objectif est qu'il le demeure selon C. David, responsable du service Cityssimo (entretien du 15 juillet 2007). Il est réservé aux clients des « colissimo », le service colis de La Poste. Cityssimo s'inscrit dans une stratégie de modernisation de l'entreprise : « Notre but était de nous adapter au rythme de vie des habitants des grandes villes, en particulier à leurs horaires de travail » (J.-L. Carrasco, directeur des nouveaux services de ColiPoste, entretien du 8 novembre 2006). Le client est averti de l'arrivée de son colis par email ou par SMS, et va utiliser un code-barres et un code personnel d'accès. Cityssimo est pour le moment essentiellement

implanté à Paris et en banlieue parisienne sur dix-huit sites. Lille, Lyon et Nantes sont les seules autres villes qui possèdent un site aujourd'hui. Le groupe est en train de mesurer le succès du service avant de procéder à sa généralisation éventuelle dans les principales villes de province. Le déploiement est effectif, mais moins rapide que prévu (J.-L. Carrasco estimait, fin 2006, à 40 le nombre de boutiques Cityssimo à la fin de l'année 2007 alors que leur nombre réel était à cette date d'une quinzaine).

Des rapprochements sont envisagés entre Cityssimo et Chronopost, la filiale de messagerie du groupe La Poste. Selon C. David, il est fort possible qu'à la demande des clients, Chronopost s'insère dans les espaces Cityssimo afin de proposer une plus grande diversité de solutions de réception et d'accroître le volume de colis. Un autre partenariat stratégique concerne les sites de vente en ligne, qu'il s'agit de convaincre afin d'inscrire directement Cityssimo parmi les options de livraison offertes aux acheteurs en ligne. Amazon et CDiscount sont les deux principaux e-commerçants partenaires de Cityssimo, mais il s'est révélé difficile de convaincre d'autres grands vendeurs en ligne de proposer ce service à leurs clients, du fait d'un réseau d'espaces colis Cityssimo très peu dense. Les petits e-commerçants sont, quant à eux, plus nombreux à choisir Cityssimo.

Cityssimo cherche enfin à créer des partenariats avec des gestionnaires d'espace comme la Mairie de Paris ou encore Promomètre, le gérant des locaux de la RATP, afin d'améliorer l'insertion spatiale de ses espaces colis. Jusqu'ici, la Mairie de Paris a refusé l'utilisation de l'espace public. Pour la RATP, l'insertion de boutiques Cityssimo permet de réhabiliter certains espaces en difficulté comme les boutiques Relay de faible surface aujourd'hui délaissées, et de valoriser certains espaces vacants. Mais cette relation Cityssimo/Promomètre s'apparente davantage à une négociation au cas par cas qu'à un réel partenariat.

Cityssimo connaît une très forte augmentation d'abonnés : moins de 10 000 en juillet 2006, ils étaient à la mi 2007 environ 35 000, soit près de 3 000 par espace colis. L'objectif à terme du service Cityssimo est d'atteindre 4 à 6 000 abonnés par boutique. En revanche, le taux d'utilisation du service constitue une surprise, car il est seulement de 14 % : moins d'un abonné sur 6 aurait utilisé le service au moins une fois. Le taux de satisfaction des utilisateurs est bon, puisque 96 % des usagers Cityssimo se sont déclarés satisfaits<sup>4</sup>. D'après les études de La Poste, l'utilisateur type de Cityssimo est un homme célibataire, internaute et urbain. 77 % des utilisateurs ont moins de 40 ans. Par ailleurs, De CONINCK et FEBVRE (2007) notent que le service Cityssimo est encore peu connu des habitants des grandes villes. Cityssimo livrait en 2007 entre 150 et 200 colis par jour, soit environ 15 colis par espace colis. Selon C. David, ce chiffre augmente de 20 % par mois depuis mai 2007, et La Poste estime à 60 le nombre de colis quotidiens à atteindre pour que le service soit rentable.

Cityssimo rencontre aujourd'hui trois principaux obstacles à son développement : la réticence des grands e-commerçants, le coût élevé des implantations et le faible taux d'utilisation. Beaucoup des principaux sites e-commerçants se déclarent prêts à adhérer au système, mais seulement quand Cityssimo aura une offre suffisante (« Quand vous aurez au moins 50 sites, nous changerons nos sites internet », ont-ils répondu à C. David). En revanche, la démarche entreprise auprès des petits e-commerçants, qui ont davantage de souplesse et qui considèrent Cityssimo comme une offre

---

<sup>4</sup> Etude réalisée par le service Cityssimo entre décembre 2006 et mai 2007. Le taux de réponse a été important : 44 % en 8 jours sur les 4 882 personnes contactées.

différenciée à proposer à leurs clients, a rencontré davantage de succès. Plus de 70 d'entre eux y ont répondu favorablement.

En ce qui concerne le coût des implantations, il constitue un réel frein au développement. Cityssimo n'est pas encore physiquement très visible dans l'espace public et doit accroître son maillage. Mais à la différence des points-relais, le déploiement des Cityssimo nécessite de créer des espaces dédiés. Les surfaces peuvent être multiples et de formes différentes. Une surface minimale de 20 m<sup>2</sup> est toutefois nécessaire pour qu'un espace colis soit viable. Selon C. David, l'immobilier est de loin le chaînon le plus coûteux dans la logistique de Cityssimo (loin devant l'automate et les travaux de sécurisation des portes, d'installation des vidéosurveillances)<sup>5</sup>. Les coûts d'implantation sont donc élevés, surtout au regard du taux d'utilisation du service et du taux de remplissage des automates. Il est surprenant de constater, dans ces conditions, les réticences initiales de La Poste à utiliser ses bureaux de poste existants comme lieux d'accueil des consignes. Désormais au contraire, les Cityssimo sont inscrits dans le programme de rénovation dit « bureaux du futur ». Cityssimo cherche également à s'installer dans des locaux privés, et d'une façon générale dans tous les lieux de passage (centres commerciaux, gares et stations de métro) afin d'insérer la récupération des colis dans les chaînes des déplacements urbains.

## Conclusion

Dans cet article, nous avons présenté les principales tentatives européennes récentes de mise en place de points-relais comme alternatives à la livraison à domicile. Nous avons relevé 31 expériences, pour la plupart développées au Royaume-Uni, en France, au Benelux et en Allemagne. Dans de nombreux cas, ces expériences ont commencé au début des années 2000, moment du décollage du commerce électronique et du nouveau dynamisme dont les entreprises de ventes à distance ont bénéficié.

Ce travail nous a permis de détailler les services offerts par les points-relais et les consignes logistiques urbaines, leur organisation, leurs avantages, et les difficultés rencontrées. Après une période d'incertitude, il semble que certains de ces modèles, parfois encore émergents, soient en voie de réussite. D'une part, se développent, surtout en France et en Allemagne, les classiques mais technologiquement renouvelés points-relais, où les consommateurs viennent chercher leurs colis dans de petits commerces de proximité. D'autre part, émerge la technologie des consignes logistiques automatisées, déployée notamment par la Deutsche Post dans les principales villes allemandes. Au sein de ces deux catégories, les réseaux les plus développés en Europe sont encore de taille modeste - 4 500 points-relais Kiala en France et en Belgique (et jusqu'à 13 000 relais en Allemagne à travers le réseau de Hermes), un peu moins de 1000 Packstation en Allemagne - et ils n'entrent pas encore en concurrence avec les bureaux de poste de quartier, bien que certains prestataires présentent cette perspective comme un objectif réel. Toutefois ces réseaux sont de plus en plus visibles et semblent avoir surmonté la première phase de l'expérimentation. Ceci les distingue de nombreuses autres expériences qui n'ont duré que quelques mois ou quelques années (annexe 1).

Ces deux modèles sont-ils vraiment concurrents ou doit-on plutôt les considérer comme des offres complémentaires, capables de se développer conjointement dans le même pays, chacun

---

<sup>5</sup> L'espace colis de 38 m<sup>2</sup> à La Défense coûte 1 000 euros par m<sup>2</sup> par an, selon C. David.

avec son propre marché ? A ce stade de l'analyse, nous proposons de considérer que ces deux catégories de réseaux, points-relais d'une part et consignes automatiques d'autre part, sont plus complémentaires que concurrentiels. L'exemple de DHL est parlant à cet égard, qui a fait le choix d'utiliser ces deux types de réseaux afin d'optimiser sa logistique du dernier kilomètre. Alors que les consignes automatiques ont un terrain privilégié dans les zones denses et les centres villes, les points-relais sont plus appropriés aux zones périurbaines ou rurales. Mais si nous avons une vision assez claire des pratiques actuelles, les orientations à venir sont plus incertaines. En termes plus concrets, peut-on imaginer, en France, le développement rapide de Cityssimo, l'équivalent français de Packstation, dans un contexte où les points-relais Kiala se développent ? En Allemagne, Packstation de la Deutsche Post et PaketShop de Hermes pourront-ils continuer à se développer sans qu'il y ait une trop forte concurrence ? Plusieurs scénarios sont envisageables. Ces deux systèmes peuvent poursuivre leur développement conjointement, au rythme de la croissance des ventes issues du e-commerce si celle-ci se confirme (prévisions de 10 % des parts de marché du commerce de détail pour 2010). Ceci correspondrait en même temps au besoin croissant de diversification des offres de services aux consommateurs (comme aux entreprises) dans leurs activités d'achat (ROCHEFORT, 2008). Ou bien la situation actuelle correspond-elle plutôt à un état d'équilibre plus ou moins précaire, qui pourrait être invalidé par une extension beaucoup plus forte de l'un ou l'autre de ces réseaux. C'est l'avenir du réseau de consignes qui reste actuellement le plus incertain, avec un seul exemple viable et conséquent aujourd'hui en Europe, la Packstation.

Notre recherche nous a suggéré une seconde conclusion : aujourd'hui, le contexte créé par l'augmentation rapide du commerce électronique et des livraisons aux particuliers dans les pays européens constitue peut-être une opportunité pour l'ensemble des flux de marchandises en ville. En effet, ce secteur est resté jusqu'ici largement à l'écart des innovations logistiques et apparaît relativement sous-optimisé par rapport au transport et à la logistique interurbains (DABLANC, 2007). Les livraisons à domicile sont si compliquées (et les clients si peu disposés à en payer le prix réel) qu'elles doivent être impérativement organisées de façon à en réduire le coût collectif. Cette optimisation inclut la mise en place de nouveaux systèmes tels que les points-relais, qui pourraient alors constituer pour l'ensemble des livraisons urbaines une impulsion à l'innovation. Comme nous l'avons vu à travers quelques-unes des expériences évoquées ci-dessus (par exemple Consignity en France), le processus a peut-être démarré.

## **Bibliographie**

ALLEN J., THORNE G. & BROWNE M. (2007) **Guide de bonnes pratiques pour le transport de marchandises en ville**. BESTUFS.

ALLIGIER L., PATIER D. (2002) **Les conséquences du développement des nouvelles formes de e-commerce sur la logistique urbaine**. Rapport de recherche au Ministère des Transports. Non publié.

AUGEREAU V., DABLANC L. (2007) An Evaluation of Recent Pick-up point Experiments in European Cities : the Rise of Two Competing Models ? **The Fifth International Conference on City Logistics**, 13-15 juillet.

- BANGEMANN M. (1994) **Recommendations to the European Council : Europe and the global information society**. High Level Group on the Information Society, Bruxelles, mai.
- BOUDOUIN D. (2006) **Guide des espaces logistiques urbains**. Paris, La Documentation française.
- CAIRNS S., SLOMAN L., NEWSON C., ANABLE J., KIRKBRIDE A. et GOODWIN P. (2005) **Smarter Choices – Changing the Way We Travel**. Rapport final au Department for Transport de Londres. Téléchargeable sur [www.dft.gov.uk/pgr/sustainable/smarterchoices/ctwwt](http://www.dft.gov.uk/pgr/sustainable/smarterchoices/ctwwt)
- COLIPOSTE (2005) **Les clients du e-commerce**. Etude Ipsos pour Coliposte, septembre. Non publié.
- De CONINCK F., FEBVRE S. (2007) **Modes de vie et livraison urbaine des colis**, Rapport de recherche, laboratoire Villes, Mobilités, Transports (INRETS, ENPC, Université de Marne-la-Vallée), mai. Non publié.
- CREDOC (2006) **Le profil des acheteurs à distance et en ligne**. Etude pour la Fevad, La Poste et Reed/CCI, novembre. Non publié.
- DABLANC L. (2007) Goods Transport in European Cities: Difficult to analyse, Difficult to modernize. **Transportation Research Part A**, n°41, pp. 280-285.
- DATAMONITOR (2006) **European Express Market Map**. Rapport, décembre.
- E-COMMERCE (2006) Chiffres et tendances du e-commerce. **Les Cahiers du e-business**, n°18, septembre.
- ESSER K., KURTE J. (2005) B2C E-Commerce : impact on transport in urban areas. In E. TANIGUSHI et R.G. THOMSON (éd.) **Recent Advances in City Logistics: Proceedings of the 4th International Conference on City Logistics**.
- FEVAD (2008) **Bilan e-commerce 2007**. [www.fevad.com/fr](http://www.fevad.com/fr)
- FONTAINE G. (2006) Kiala fait un carton dans la livraison, **Challenges**, n°37, 24 mai.
- FRISON M.N. (2006) L'e-commerce tiré par l'opérationnel. **Logistiques Magazine**, n°205, pp.72-77, mars.
- IDATE (2005) **Le commerce électronique : quel impact à long terme sur le territoire francilien ?** Rapport à la Direction régionale de l'équipement d'Ile-de-France, janvier. [www.ile-de-france.equipement.gouv.fr/IMG/pdf/sommaire\\_cle5e7f94.pdf](http://www.ile-de-france.equipement.gouv.fr/IMG/pdf/sommaire_cle5e7f94.pdf)
- PATIER D. (2002) **La logistique urbaine**. Paris, La Documentation Française.
- PUNAKIVI M., YRJÖLÄ & HOLMSTRÖM J. (2001) Solving the last mile issue: reception box or delivery box ? **International journal of physical distribution and logistics** 31(6).
- ROCHEFORT R. (2008) **Un commerce pour la ville**. Rapport au Ministère du logement et de la ville, bibliothèque des rapports publics, Paris, La Documentation française.
- SONNABEND P. (2005) **Packstation : the automated delivery solution**. Présentation au séminaire BESTUFS, Nuremberg, 21-22 avril 2005. [www.bestufs.net](http://www.bestufs.net)
- VISSER J., HASSALL K. (2005) The Future of City Logistics : Estimating the Feasibility of Home Delivery in Urban Areas. In E. TANIGUSHI et R.G. THOMSON (éd.) **Recent Advances in City Logistics: Proceedings of the 4th International Conference on City Logistics**.

## Annexe 1 Points-relais et consignes logistiques urbaines en Europe

	Nom	Société	Implantations	Dates d'ouverture	Type de service	Localisations	Nombre de points	Horaires	Utilisateurs	Clients	Tarifs
1.	à2pas (F)	Altadis (F) (partenariat Chrono-Relais)	France	2006	Points-relais	Buralistes	3000 sites	Ouverture du commerce	Professionnels	Ciblex	
2.	Alveol (F)	indépendant	France	2000 (fermé en 2000)	Points-relais	Petits commerces, stations-service	110 sites	Ouverture du commerce	Particuliers		1.5-3€
3.	Bearbox (GB)	indépendant	GB Irlande	2000	Consignes	Petits commerces, stations-service	200 sites	24/7	Professionnels	Texaco, Esso, Pace, Jet, Murco, Somerfield	
4.	Beck and Call (GB)		GB	Fermé en 2005	Points-relais	Petits commerces		Ouverture du magasin	Particuliers		
5.	ByBox (GB)	indépendant	GB France	2003	Fournisseur de consignes		18 000 consignes sur 1000 sites		Professionnels	Coca Cola, Bunzl Vending, RAC, Currys Digital, Telent	
5.	Chrono-Relais (F)	Chronopost (F) (La Poste) partenariat Altadis	France	2006	Points-relais	Buralistes	3000 sites	Ouverture du magasin	Professionnels et particuliers		
7.	Cityssimo (F)	Coliposte (F) (La Poste)	France	2005	Consignes	Espaces sécurisés (boutiques), Espaces RATP, Magasins Casino	18 sites en Ile de France (13 à Paris), 1 à Nantes, 1 à Lille, 1 à Lyon	24/7, ouverture du magasin ou de la station	Particuliers		Gratuit mais dédié aux « Colissimo »
3.	Collectpoint (GB)	RedPack (USA)	GB		Points-relais	Petits commerces, stations-service	2000 sites	24/7	Professionnels		
9.	Consignity (F)	indépendant	France	2004	Consignes	Parkings publics	7 sites à Paris	24/7	Professionnels	DHL	
10.	E-box (F)	indépendant	France	Crée en 2000	Consignes	Espaces sécurisés	1 site à Paris (fermé en 2007)	24/7	Professionnels et particuliers		35 € pour 12 livraisons
11.	Easycolis (F)	Messageries Lyonnaises de Presse (F)	France	2001 (fermé)	Points-relais	Points Presse	200 sites à Paris	Ouverture du point presse	Particuliers		1.5 €
12.	HippoBox (GB)	indépendant	GB		Boîtes aux lettres grande dimension				Professionnels et particuliers		160-230€



13.	Homeport (GB)	Filiale de DI Group (LVMH) (GB)	GB France	2000 en GB 2004 en Fr (fermé)	Boîtes mobiles, points-relais			24/7	Professionnels et particuliers		
14.	Kiala (B)	indépendant	Benelux France GB Autriche Espagne	2000	Points-relais	Petits commerces, stations service	420 en Belgique, 400 en Hollande, 3500 en France, 140 en GB, 250 en Autriche, 20 en Espagne	Ouverture du commerce	Professionnels et particuliers	86 en Belgique, 51 en Hollande, 19 au Luxembourg, 58 en France, 7 en GB, 5 en Espagne	0 to 5.50 €
15.	Local Collect (GB)	Royal Mail (GB)	GB		Points-relais	Bureaux de poste		Ouverture du bureau de poste	Professionnels		300€/an, illimité
16.	Mail boxes Etc. (USA)	UPS (USA)	International		Consignes (type boîtes postales)		5800 sites dans le monde	24/7	Professionnels et particuliers	UPS, FedEx, DHL, ParcelForce, La Poste	
17.	Myparcel (GB)		GB		Points-relais	Petits commerces	5 sites à Londres	Ouverture du commerce	Particuliers	Safestore	10 £ d'inscription + 4.5£ par livraison (11 pour les gros volumes)
18.	Packstation (All)	Deutsche Post (All)	Allemagne	2002	Consignes	Sur voirie, en parking	1000 sites	24/7	Professionnels et particuliers	24 clients la plupart VADistes	5-8 €
19.	Paketshop (All)	Hermes Logistik Gruppe (All)	Allemagne		Points-relais	Petits commerces	13 000 sites	Ouverture du commerce	Particuliers	22 clients la plupart VADistes	3.70 €
20.	Parceleater (GB)		GB		Boîtes aux lettres de grande dimension				Professionnels et particuliers		120£
21.	Parcelforce Worldwide GB)	Royal Mail (GB)	GB	Années 1990		52 dépôts			Professionnels et particuliers		Gratuit
22.	ParcelXchange (GB)	Business direct	GB		Consignes	Stations- service	4 000 boîtes	24/7	Professionnels	8 clients (DHL, Canon, Xerox...)	
23.	PickPoint (All)		Allemagne	2000	Points-relais et consignes	Petits commerces, stations service		Ouverture du commerce ou de la	Professionnels et particuliers		1.5€/livraison

					(professionnels)			station service			
24.	POD (GB)	Jersey Post (partenariat avec ByBox)	Jersey (GB)	2003	Consignes	Centres commerciaux	4 sites, 30 consignes/site	24/7	Particuliers		
25.	Point Relais (F)	Mondial Relay (F) (3 Suisses) (2002, partenariat avec Kiala)	France	1997	Points-relais	Petits commerces	3800 sites	Ouverture du commerce	Professionnels et particuliers	13 clients	
26.	Provido (All)		Allemagne	2000	Consignes			24/7		4 clients	
27.	Relaystar (USA)	Carterpillar (USA) depuis 2005	Benelux GB	2002 (fermé?) (Texaco, USA)	Points-relais	Stations- service (Texaco)	430 sites au Benelux, 600 en GB	Ouverture de la station-service	Professionnels		
28.	Shopping Box (All)	Accumulata Unternehmensgruppe (All)	Allemagne	Fermé en 2002	Consignes			24/7	Professionnels et particuliers		2.5€ /mois
29.	Relais Colis (F)	Sogep (F) (PPR)	France	1989	Points-relais	Petits commerces	4000 sites	Ouverture du commerce	Particuliers	12 (VADistes, FNAC, SER)	Inclus aux frais de transport
30.	Tower 24 (All)	Schäfer Noël (All)	Allemagne	2004	Consignes	Site spécifique	1 site, 200 boîtes	24/7	Particuliers	e-commerçants et VADistes	
31.	Zendis (F)	Hachette Distribution NMPP (F)	France	2001 (fermé en 2000)	Points-relais	Relay (points presse)	600 (France, Suisse, Belgique)	Ouverture du commerce	Particuliers		